

WBS  
KLASSE: 9  
NIVEAU: G



Foto: sodawhisky / Adobe Stock, eigene Bearbeitung

verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg

# VERBRAUCHERPOLITIK

In diesem WBS-Material lernen die Schülerinnen und Schüler anhand eines Fallbeispiels die Instrumente der Verbraucherpolitik kennen. In der Auseinandersetzung mit dem Fallbeispiel wird den SuS bewusst, wie die Instrumente der Verbraucherpolitik in alltäglichen Konsumsituationen wirken können.

### MUSTERLÖSUNG:

#### STATION 1

Jan surft auf wish.com. Einige Dinge auf der Seite kommen Jan seltsam vor: Ihn wundert, dass er sich registrieren soll, um die Produkte ansehen und mehr Informationen erhalten zu können.

#### ... ❖ AUFGABE 1

a) Beschreibe, auf welche Eigenschaften du beim Einkauf auf einer Onlineseite achtest.

Individuelle Schülerantworten

Jan ist skeptisch geworden und recherchiert erst mal Wish im Internet, um weitere Informationen über den Onlineshop zu erhalten. Bei seiner Recherche stößt er auf den Artikel der Verbraucherzentrale **„Wish-App – wenn billig einkaufen teuer werden kann“**.



[www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wishapp-wenn-billig-einkaufen-teuer-werden-kann-28990](http://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wishapp-wenn-billig-einkaufen-teuer-werden-kann-28990)

b) Lies dir den Artikel durch!

c) Beschreibe, welche Probleme die Kunden von Wish hatten.

- Niedrige Qualität der Ware  
(Eine Reklamation ist eine Beschwerde der Kunden z. B. Defekte des gekauften Produkts.)
- Lange Lieferzeiten
- Ware nicht erhalten
- Mahnschreiben vom Rechnungsdienstleister nach relativ kurzen Fristen  
(In einem Mahnschreiben werden die Kunden aufgefordert, die Rechnung zu bezahlen. Ein Rechnungsdienstleister kümmert sich um die Rechnungen eines Unternehmens).

d) Nenne die Tipps der Verbraucherzentrale beim Einkauf auf Wish.

- Versandort überprüfen: Kommen die Waren aus Fernost?
- Höhe der Versandkosten prüfen
- Zollbestimmungen in der EU beachten  
(Zölle sind Abgaben auf Waren, die in die EU eingeführt werden.)
- Ware erst bei Erhalt bezahlen
- Lange Lieferzeiten beachten

## STATION 2

Jan entscheidet sich dafür, die Kopfhörer auf der Wish-Seite zu bestellen. Der Preis scheint einfach zu gut zu sein. Als die Kopfhörer nun endlich ankommen, funktioniert ein Lautsprecher nicht und die Bluetooth-Verbindung bricht immer wieder ab. Jan ist enttäuscht, will sich aber nicht unterkriegen lassen. Schließlich hat er sein Taschengeld für die Kopfhörer ausgegeben. Bei seiner Recherche auf der Wish-Seite stellt er fest, dass die ganzen AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) der Wish-Seite auf kompliziertem juristischen Englisch verfasst sind. Er erinnert sich aber an einen Artikel der Verbraucherzentrale. Im Artikel war ein Link für ein Beschwerdeformular von der Verbraucherzentrale hinterlegt.

### ... ❖ AUFGABE 1

a) Schreibe die Beschwerde von Jan an die Verbraucherzentrale.

Sehr geehrte Verbraucherzentrale,

ich habe vor einigen Wochen Kopfhörer bei der Internetseite Wish bestellt, diese kamen nun endlich an, leider funktioniert die Bluetooth-Verbindung und ein Lautsprecher nicht. Ich möchte das Produkt zurücksenden. Mir sind die AGB der Seite nicht verständlich, da sie auf Englisch sind, somit weiß ich nicht, an wen ich mich wenden kann, um die Kopfhörer zurückzusenden. Können Sie mir weiterhelfen?

Mit freundlichen Grüßen

Jan

b) Recherchiere, welche Angebote die Verbraucherzentrale anbietet und beschreibe diese.



[www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratung-bw](http://www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratung-bw)



[www.verbraucherzentrale-bawue.de/onlineseminare-bw#heading1](http://www.verbraucherzentrale-bawue.de/onlineseminare-bw#heading1)

### Angebote der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Beratung:	Beschreibung:
<b>Telefonberatung:</b>	<p>Terminvergabe für Beratungen montags bis donnerstags zwischen 10 und 18 Uhr und freitags zwischen 10 und 14 Uhr unter der Telefonnummer 0711/669110 erreichbar.</p> <p><b>Fach- und Rechtsberatung in den Bereichen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</li> <li>• Lebensmittel und Ernährung</li> <li>• Versicherungen</li> <li>• Altersvorsorge, Banken, Kredite</li> <li>• Bauen und Wohnen</li> <li>• Energie</li> <li>• Gesundheitsdienstleistungen</li> </ul> <p>In Form von schriftlicher, persönlicher, telefonischer, online oder Video-Beratung (kostenpflichtig)</p>

<b>Video-Beratung:</b>	Ein Termin wird vereinbart und per E-Mail ein Link zugesandt. Zum gewünschten Termin startet die Beratung durch Öffnen des Links. Kamera, Lautsprecher und Mikrofon müssen eingeschaltet sein und funktionieren.
<b>Online-Beratung:</b>	Das passende Thema muss ausgewählt werden. Die Anfrage wird so schnell wie möglich beantwortet.
<b>Online-Seminare/ Vorträge:</b>	Zu verschiedenen Themen werden Online-Vorträge angeboten. Durch die Anmeldung erhält man einen Link, durch den man auf den Online-Vortrag zugreifen kann und in der Chatfunktion Fragen stellen kann.

c) Begründe, welches Angebot für Jan das richtige ist. Schreibe deine Antwort auf!

Jan kann sich an die telefonische oder Online-Beratung wenden. Da es im Fall von Jan um Fragen bezüglich der AGB von Wish geht, wird er im Themenbereich „Allgemeines Verbraucherrecht“ beraten.

## MUSTERLÖSUNG (NIVEAU G)

### STATION 3

Durch die Beschwerde von Jan wird die Verbraucherzentrale auf den Fall aufmerksam und prüft die Seite von Wish auf Verstöße gegen Verbraucherrechte. Die Verbraucherzentrale stellt fest, dass Verstöße vorliegen und mahnt Wish daraufhin ab. Jan erhält von der Verbraucherzentrale eine Nachricht und liest die Pressemitteilung.



#### **Wish-App erfolgreich abgemahnt**

Die Verbraucherzentrale Hessen hat die US-amerikanische Onlineplattform Wish abgemahnt. Wish hat sich daraufhin verpflichtet, die AGB zu übersetzen und das Impressum so zu ergänzen, dass Kunden und Kundinnen sehen, an wen sie sich bei Problemen wenden können.

#### **Quelle:**

[www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wishapp-wenn-billig-einkaufen-teuer-werden-kann-28990](http://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wishapp-wenn-billig-einkaufen-teuer-werden-kann-28990)

**Um Verbraucher und Verbraucherinnen zu schützen, muss manchmal das Recht eingeklagt werden!**

... ❖ AUFGABE 1


Jan recherchiert weiter und findet viele Urteile der Verbraucherzentrale.

Lies dir die zwei Urteile (Mediamarkt darf Liefertermin nicht nur mit „bald verfügbar“ angeben und Videos im Google Play Store: Widerrufsrecht erlischt nicht automatisch) durch! Stelle das Problem der Klage dar. Beschreibe das Urteil der Klage. Schreibe deine Antwort in die Tabelle.




[www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank](http://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank)

**Mediamarkt**

	<p><b>Problem:</b></p> <p>Auf der Internetseite von Mediamarkt wurde ein Handy angeboten. Während des Bestellvorgangs wurde kein genauer Lieferzeitraum genannt, nur dass der Artikel bald verfügbar sei.</p>	<p><b>Urteil:</b></p> <p>Die Internetseiten von Händlern sind verpflichtet Informationen über einen Liefertermin oder Lieferzeitraum ihrer Kundschaft mitzuteilen. Mediamarkt muss dies auf seiner Seite ändern.</p>
--	---	--

[www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/mediamarkt-darf-liefertermin-nicht-nur-mit-bald-verfuegbar-angeben-27812](http://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/mediamarkt-darf-liefertermin-nicht-nur-mit-bald-verfuegbar-angeben-27812)

**Google Play Store**

	<p><b>Problem:</b></p> <p>Bei Onlinekäufen von Videos und Filmen haben die Verbraucher und Verbraucherinnen auf ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Dieses Widerrufsrecht erlischt, wenn der Kunde oder die Kundin zustimmt. Beim Kauf im Google Play Store wurde nur darauf hingewiesen, dass durch die Bestätigung für den Kauf automatisch die Möglichkeit auf Widerruf beendet wird.</p>	<p><b>Urteil:</b></p> <p>Die Bestellung des Produktes und der Verzicht auf Widerrufsrechte dürfen nicht in einem Vorgang vorhanden sein. Der Kunde oder die Kundin muss sich bewusst für den Verzicht auf die Widerrufsrechte entscheiden.</p>
---	---	--

[www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/videos-im-google-play-store-widerrufsrecht-erlischt-nicht-automatisch-38673](http://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/videos-im-google-play-store-widerrufsrecht-erlischt-nicht-automatisch-38673)

Jan wundert sich, ob nur die Verbraucherzentralen stellvertretend für Verbraucher und Verbraucherinnen klagen dürfen. Im Internet findet er das Unterlassungsklagengesetz.

**Im Unterlassungsklagengesetz § 4 Absatz 2 ist vermerkt:**

Vereine können die Interessen der Verbraucher und Verbraucherinnen vertreten. Voraussetzung ist, dass die Vereine nicht aus dem Grund handeln, hauptsächlich damit Geld zu verdienen. Folgende weitere Bedingungen müssen erfüllt werden:

- Der Verein muss aus drei anderen Gruppierungen bestehen, die im gleichen Aufgabengebiet tätig sind oder mindestens 75 Mitglieder haben.
- Der Verein muss mindestens ein Jahr im Vereinsregister eingetragen sein und die Aufgaben in der Satzung mindestens seit einem Jahr wahrnehmen.
- Der Verein muss personell, sachlich und finanziell gut aufgestellt sein, um die Aufgabenbereiche auch in Zukunft sachgerecht und dauerhaft auszuführen. Das zentrale Ziel des Vereins dürfen nicht die Einnahmen aus Abmahnungen oder Vertragsstrafen (Geldsumme, die bei Nichteinhaltung des Vertrages gezahlt werden muss) sein.
- Mitglieder dürfen keine Auszahlungen aus dem Vereinsvermögen bekommen und Personen, die für den Verein arbeiten, dürfen kein unangemessenes hohes Gehalt oder andere Zuwendungen erhalten.
- Bei den Verbraucherzentralen wird davon ausgegangen, dass diese Bedingungen erfüllt sind, weil sie überwiegend mit öffentlichen Mitteln gefördert werden.

## ... ❖ AUFGABE 2

a) Lies dir den Text durch, markiere Begriffe, die dir nicht klar sind. Tauscht euch in der Gruppe über die Begriffe aus. Begriffe, die ihr in der Gruppe nicht klären könnt, recherchiert ihr im Internet.

Individuelle Schülerantworten

b) Erarbeite drei Vereine, die im Interesse der Verbraucher und Verbraucherinnen bei Verstößen im Bereich Verbraucherrechte gegen Unternehmen vorgehen können. Nutze dazu die Liste der qualifizierten Verbraucherverbände.

Individuelle Schülerantworten



[www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Liste\\_qualifizierter\\_Einrichtungen.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=42](http://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Liste_qualifizierter_Einrichtungen.pdf?__blob=publicationFile&v=42)

## STATION 4

Durch die Pressemitteilung der Verbraucherzentrale über die Abmahnung der Wish-Internetseite wird Jan deutlich, dass seine Beschwerde nicht nur für ihn hilfreich war. Die erfolgreiche Abmahnung schützt nun auch andere Verbraucher und Verbraucherinnen, somit wird das Interesse der Verbraucher und Verbraucherinnen vertreten.

Jan ist neugierig geworden. Er möchte gerne wissen, was die Verbraucherzentralen noch für Verbraucher und Verbraucherinnen tun. Dazu recherchiert er im Internet. Er findet ein weiteres Beispiel: Die Buttonlösung.



[www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherzentrale/buttonloesung-61180](http://www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherzentrale/buttonloesung-61180)

### ... ❖ AUFGABE 1

Lies dir den Text “Buttonlösung“ durch und beantworte die Fragen.

1. Beschreibe das Problem der Rentnerin Doris Fritz.

Ihr Sohn hat ihr ein scheinbar kostenloses Schreibprogramm auf ihren Laptop geladen. Im Kleingedruckten auf der Webseite war aber vermerkt, dass man durch die Registrierung im Portal ein monatliches Abonnement für 8 Euro abschließt.

2. Nenne, wie viele Beschwerden jede Woche bei der Verbraucherzentrale eingingen.

460 Beschwerden pro Woche

3. Erkläre, warum es nach der Staatsanwaltschaft kein Betrug war.

Der Preis für die Registrierung war auf der Seite angegeben, es war verbraucherrechtlich nicht relevant, ob die Angaben leicht zu finden sind.

4. Erkläre, was die Verbraucherzentralen für die Verbraucher und Verbraucherinnen erreicht haben.

Die Verbraucherzentralen waren hartnäckig über die Jahre, auch das Interesse der Verbraucher und Verbraucherinnen wuchs bezüglich der Abo-Fallen. Die Politik handelte: Ab dem 01.08.2012 trat ein Gesetz in Kraft, die sogenannte Buttonlösung. Schaltflächen, die einen kostenpflichtigen Bestellvorgang auslösen, müssen seitdem entsprechend deutlich beschriftet sein: „Kostenpflichtig bestellen“ oder eine ähnliche eindeutige Formulierung muss direkt auf dem Button vermerkt sein.

## INSTRUMENTE DER VERBRAUCHERPOLITIK

Durch die Bearbeitung der verschiedenen Stationen, hast du Beispiele für die Instrumente der Verbraucherpolitik kennengelernt. Folgende Instrumente gibt es in der Verbraucherpolitik:

- Verbraucherinformation
- Verbraucherrecht
- Verbraucherberatung
- Verbraucherbildung
- Interessenvertretung

**Die gemeinsame Aufgabe der Instrumente der Verbraucherpolitik ist es, die Interessen der Verbraucher und Verbraucherinnen im Bereich Wirtschaft zu verwirklichen.**

Quelle: Jaquemoth; Hufnagel, Verbraucherpolitik (2018) S.174

### ... AUFGABE 1

- a) Lies dir das Arbeitsblatt und den Infotext „Instrumente der Verbraucherpolitik“ durch!
- b) Ordne die verschiedenen Stationen der Gruppenarbeit den Instrumenten der Verbrauchpolitik zu und begründe deine Antwort.

	Verbraucherinformationen	Verbraucherrecht
<b>Station</b>	Station 1	Station 3
<b>Begründung</b>	Informationen über Wish wurden gesammelt.	Beispiele für Urteile wurden bearbeitet und das Unterlassungsklagengesetz wurde näher betrachtet.

	Verbraucherberatung	Interessenvertretung
<b>Station</b>	Station 2	Station 4
<b>Begründung</b>	Kenntnisse über die Verbraucherzentrale und ihre Angebot wurden vermittelt.	Ein Beispiel für eine Interessenvertretung wurde bearbeitet.

- c) Erkläre, warum die Instrumente der Verbraucherpolitik wichtig sind.  
 (Was könnten die Unternehmen tun, wenn es keine Instrumente der Verbraucherpolitik gäbe?)  
 Durch die verschiedenen Instrumente der Verbraucherpolitik gewinnen die Verbraucher und Verbraucherinnen an Selbstbestimmung. Das Wissen und die Unterstützung, das die Verbraucher und Verbraucherinnen durch die Instrumente der Verbraucherpolitik erlangen, können sie für die Verfolgung und Umsetzung ihrer Ziele verwenden und somit der Überlegenheit der Unternehmen entgegentreten.

## IMPRESSUM

Das Unterrichtsmaterial wurde Ihnen von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zur Verfügung gestellt.

Mehr Informationen zur Finanzierung unserer Unterrichtsmaterialien:  
[www.vz-bw.de/transparenzerklaerung](http://www.vz-bw.de/transparenzerklaerung)

Hat Ihnen das Material gefallen?  
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?  
Wir freuen uns über Ihr Feedback.

### KONTAKT

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.  
Team Verbraucherbildung  
Paulinenstraße 47  
70178 Stuttgart

[bildung@vz-bw.de](mailto:bildung@vz-bw.de)  
[www.vz-bw.de/verbraucherbildung-bw](http://www.vz-bw.de/verbraucherbildung-bw)

Gefördert durch das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Gefördert  
durch



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR ERNÄHRUNG, LÄNDLICHEN RAUM  
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

**verbraucherzentrale**

*Baden-Württemberg*